



**EXPEDIENTE: 281-12-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 473-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 07:50 horas del 01 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.** cuya pretensión es: “(...) Solicito se borre toda la información que corresponda personal y números de teléfono, debido a que los números donde se están realizando dichos cobros figuran a mi nombre (...)”. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°023-2022, de las 12:50 horas del 19 de enero de 2023, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 17 de febrero de 2022. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 19 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado General de Instacredit contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°023-2022 supra indicada. (Visible a folios 15 al 19 del Expediente Administrativo).
- 4- Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

**CONSIDERANDO:**

- I. **HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:
  - 1- Que el número [NÚMERO 1] es de titularidad del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
  - 2- Que en fecha 10 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] remitió a Instacredit una solicitud de supresión de datos personales. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
  - 3- Que Instacredit procedió con la supresión de los datos personales del señor [NOMBRE 1] de su base de datos. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:
  - 1- Que el número telefónico [NÚMERO 2] sea propiedad de Instacredit.
- III. **SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que el día 10 de diciembre del año 2021, por medio de una llamada telefónica la entidad financiera Instacredit se comunicó a su celular personal, indicándole que deben comunicarse con el señor [NOMBRE 3], quien es su hermano, a lo que indicó que es ajeno a las deudas de su hermano, por



lo cual solicita que no se le realicen este tipo de actos con el fin de evitar un posible acoso, a lo que le han indicado que continuaran llamando hasta que el señor [NOMBRE 3] se apersona a la entidad, menciona que no es fiador, ni ha autorizado a que le realicen estas llamadas. Indica que este mismo día envió un correo electrónico solicitando la baja y que no se le realicen llamadas telefónicas para cobrar una deuda en la que no tiene relación. Expone que el día 15 de diciembre del 2021 por medio de WhatsApp mediante el número [NÚMERO 2] le llega un documento en razón de la deuda de su hermano, con lo que pudo tener acceso al monto que su hermano adeuda, por lo que le preocupa el tratamiento de sus datos personales y de su hermano. Finaliza indicando que, en esa misma fecha, se presentó a las oficinas de Instacredit en Guanacaste para solicitar que se dé de baja su información, a lo que la funcionaria que lo atendió le indicó que no puede realizar lo solicitado.

Por su parte ha indicado únicamente Instacredit en su informe que, ha eliminado de sus base de datos el teléfono [NÚMERO 1], el correo [CORREO 1] y cualquier otro contacto relacionado al aquí denunciante, con lo que ya no recibirá ningún tipo de comunicación.

De la prueba aportada por el denunciante no se desprende claramente que el denunciado ha realizado algún tipo de contacto con el aquí denunciante, sin embargo, Instacredit no desvirtúa este hecho de ninguna manera y hasta realiza la supresión solicitada de los datos del denunciante por lo tanto es menester indicarle al denunciado que resulta completamente improcedente realizar gestión de cobro de la deuda de un tercero, sin importar si es familiar o no del deudor, por la deuda de uno de sus clientes ya que no se cuenta con el consentimiento informado de las terceras personas ajenas a la relación comercial para que se le realicen contactos intentando cobrar la deuda alguien más, la Ley No. 8968 expone en su artículo 5, **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: 1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Así mismo señala el reglamento a la Ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: **“Artículo 4. Requisitos del Consentimiento. La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica****



o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento, c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.” El realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, es una acción que transgrede el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: **“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: **“Artículo 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”(Resaltado no es del original).

Sin embargo, debe tener esta Agencia como un hecho probado que Instacredit ha suprimido de sus bases de datos, toda la información del denunciante, esto en razón de que el informe presentado por el denunciado tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 el cual indica: **“ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que



se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. **La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento.** La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. **Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento** La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Resaltado no es del original), por lo tanto, se tendría por cumplida la pretensión de supresión del señor [NOMBRE 1].

Con respecto a las restantes pretensiones del denunciante, se rechazan las mismas por resultar fuera del alcance de las potestades legalmente establecidas de esta Agencia 16 de la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a)** Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **e)** Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. **f)** Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. **g)** Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. **j)** Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”.

Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, teniendo por cumplida la pretensión de supresión del denunciante. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento





de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

**POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora